

مریضوں کے لیئے شکایات کا طریقہ کار

اگر آپ کو اس سرجری میں کسی ڈاکٹر یا کام کرنے والے عملے میں سے کسی سے ملنے والی خدمت کے بارے میں کوئی شکایت یا تشویش ہو تو برائے مہربانی ہمیں بتائیں۔ ہم ایسے واقعات سے نمٹنے کے لئے این ایچ ایس کے نظام کے حصہ کے طور پر شکایات کے ایک طریقہ کار پر عمل درآمد کرتے ہیں۔ ہمارا شکایات کا نظام قومی معیار پر پورا اترتا ہے۔

شکایت کیسے کی جائے

ہمیں امید ہے کہ زیادہ تر مسائل کو جیسے ہی وہ پیدا ہوں اسی وقت اور متعلقہ شخص کے ساتھ جلدی اور آسانی سے حل کیا جا سکتا ہے۔ اگر آپ کا مسئلہ اس طرح سے حل نہیں کیا جا سکتا ہے اور آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو برائے مہربانی ہمیں جتنی جلدی ممکن ہو بتائیں، اس طرح ہمیں یہ جاننے میں مدد ملے گی کہ کیا ہوا اور ہم اس کو زیادہ آسانی سے حل کر سکیں گے۔

شکایات کو فرانسس ڈریپر، جو پریکٹس مینیجر، یا شرکا میں سے کسی کو بھی پیش کیا جانا چاہئے۔

ایک متبادل کے طور پر، آپ اپنے خدشات پر بات چیت کرنے کے لئے پریکٹس مینیجر کے ساتھ ایک ملاقات کے لئے اپوائنٹمنٹ کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔ آپ سے شکایات کے طریقہ کار کی وضاحت کی جائے گی اور آپ کے خدشات سے فوری طور پر نمٹا جائے گا۔

برائے مہربانی اپنی شکایت کے بارے میں ممکنہ حد تک متعلقہ اور تفصیلی معلومات مہیا کیجئے۔

ہم کیا کریں گے

ہم پانچ دفتری دنوں کے اندر اندر آپ کی شکایت وصول کرنے کی تصدیق کریں گے اور آپ کے اپنی شکایت کو ہمارے ساتھ اٹھانے کی تاریخ کے پچیس دفتری دنوں کے اندر اندر آپ کی شکایت کی تفتیش کرنے کی کوشش کریں گے۔ کسی تاخیر ہونے کی صورت میں آپ کو مطلع کیا جائے گا۔

اس کے بعد ہم آپ کو ایک وضاحت فراہم کریں گے، یا متعلقہ افراد کے ساتھ ایک اجلاس کی پیش کش کریں گے۔ ہمارا مقصد درج ذیل ہو گا:

- کہ پتہ لگائیں کہ کیا ہوا اور کیا غلطیاں ہوئیں،
- متعلقہ لوگوں کے ساتھ مسئلہ پر بات چیت کرنے کے انتظامات کریں،
- جہاں یہ مناسب ہو آپ سے معذرت کی جائے،
- ہم اس امر کی شناخت کریں کہ ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ یہ مسئلہ دوبارہ پیش نہ آئے کیا کر سکتے ہیں۔

گریٹر ہڈرزفیلڈ کلینیکل کمیشننگ گروپ سے شکایت کرنا

ہمیں امید ہے کہ آپ کو شکایت ہونے کی صورت میں آپ ہمارا شکایات کا طریقہ کار استعمال کریں گے۔ ہم اس بات میں یقین رکھتے ہیں کہ جو کچھ غلط ہوا ہے اس کی تلافی کرنے اور ہماری پریکٹس کو بہتر بنانے کا بہترین موقع ملے گا۔

اگر آپ محسوس کریں کہ آپ ہمارے ساتھ شکایت نہیں کرنا چاہتے یا آپ ہماری تحقیقات کے نتیجے سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو حق حاصل ہے کہ ذیل میں دی ہوئی رابطے کی تفصیلات کے ذریعے آپ مقامی کلینیکل کمیشننگ گروپ سے رجوع کریں۔ مزید مشورے کے لیے برائے مہربانی درج ذیل سے رابطہ کریں:

Complaints Manager
Clinical Commissioning Group
Broad Lea House, Bradley Business Park
Dyson Wood Way
Bradley, Huddersfield. HD2 1GZ

شکایات مینیجر
کلینیکل کمیشننگ گروپ
براڈ لی ہاؤس
بریڈلی بزنس پارک
ڈائیسن وڈ وے
بریڈلی، ہڈرزفیلڈ
HD2 1GZ

PALS
WEST YORKSHIRE COMMISSIONING
SUPPORT UNIT, DOUGLAS MILL
BOWLING OLD LANE
BRADFORD. BD5 7JR
Tel: 0800 0525 270
Email: WestYorksPALS@nhs.net
Opening times: 08.30 – 16.30

PALS
ویسٹ یورکشائر کمیشننگ سپورٹ یونٹ
ڈگلس مل
بولنگ اولڈ لین
بریڈفورڈ
BD5 7JR
ٹیلی فون: 270 0525 0800
ای میل: WestYorksPALS@nhs.net
کھلنے کے اوقات: 08.30 - 16.30

COMPLAINTS
NHS ENGLAND
P.O. BOX 16738
REDDITCH
B97 9PT
Email: England.contactus@nhs.net

شکایات
این ایچ ایس انگلینڈ
پی او باکس 16738
ریڈچ
B97 9PT

ای میل: England.contactus@nhs.net

THE PARLIAMENTARY & HEALTH
SERVICE OMBUDSMAN (PHSO)
MILLBANK TOWER
MILLBANK
LONDON
SW1P 4QP
Email: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

پارلیمنٹری اینڈ ہیلتھ سروس اومبڈز مین (PHSO)
ملی بینک ٹاور
ملی بینک
لنڈن
SW1P 4QP
ای میل: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

کسی اور کی جانب سے شکایت کرنا

برائے مہربانی نوٹ کریں کہ ہم مریض کی معلومات کو سختی سے رازداری میں رکھتے ہیں۔

اگر آپ کسی اور کی جانب سے شکایت کر رہے ہیں تو ہمارے لیئے یہ معلوم کرنا ضروری ہے کہ آپ کو ایسا کرنے کی اجازت ہے۔ اس کے لیئے متعلقہ شخص کی طرف سے دستخط شدہ نوٹ کی ضرورت ہو گی ماسوائے ان حالات میں جب وہ (بیماری کی وجہ سے) اسے فراہم کرنے کے لیئے ایسا نہ کر سکتے ہوں (ذیل کی مثال دیکھیں)۔

مثال، جب شکایت کنندہ مریض نہ ہوں۔

میں _____ یہاں بیان کردہ _____ کو اپنی طرف سے شکایت کرنے کی اجازت دیتا/ دیتی ہوں۔

اور میں اس بات پر رضامند ہوں کہ متعلقہ پریکٹس میرے بارے میں رازدارانہ معلومات کو (شکایت کا جواب دینے کے لیئے جس حد تک ضروری ہو) ظاہر کر سکتی ہے۔

مریض کے دستخط _____ تاریخ _____